

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 24802**

Intitulé

Agent d'accueil des voyageurs

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Institut aéro formations - CAMAS formation	Directrice

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334 Accueil, hôtellerie, tourisme

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'Agent d'accueil des voyageurs a pour mission de rendre le voyage des passagers simple et agréable dans les aéroports (aéroport, gare ferroviaire ou maritime). Il aide et assiste les passagers des aéroports ou des gares. Il procède à l'enregistrement des passagers et des bagages, et facilite les formalités de correspondance. Il (elle) s'exprime en français et en langue étrangère (le plus souvent en anglais). Il (elle) est quotidiennement en relation avec les passagers ainsi qu'avec ses collègues et supérieurs hiérarchiques. Pour l'Agent d'accueil des voyageurs en aéroport, il (elle) utilise les logiciels des compagnies d'assistance, le plus souvent AMADEUS/ALTEA, dans le cadre de ses fonctions.

Les capacités attestées :

Accueillir, informer, assister et orienter les passagers dans une aéro-gare

Préparer le poste de travail d'enregistrement

Prendre en charge le passager

Contrôler l'enregistrement

Effectuer l'embarquement

Gérer l'embarquement

Mettre en œuvre des procédures de sécurité des biens et des personnes et de sûreté dans le cadre notamment de Situations dégradées ou de crise

Réaliser les premiers secours

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

L'Agent d'accueil des voyageurs exerce son métier dans une compagnie aérienne ou société d'assistance, dans une gare ferroviaire ou maritime, l'agent (e) d'escale exerce son activité à temps plein ou à temps partiel, en tant que permanent ou saisonnier. Les horaires peuvent être variables et s'effectuer en soirées, les week-ends et jours fériés.

Secteurs d'activité : Aéro-gare, gare ferroviaire, gare maritime

Agent d'accueil des voyageurs

Agent d'accueil dans les transports

Agent d'escale

Agent d'escale commercial

Agent d'escale aéroportuaire

Agent de passage

Agent d'accueil

Agent d'accueil des passagers

Agent d'enregistrement

Coordinateur d'escale

Codes des fiches ROME les plus proches :

N2201 : Personnel d'escale aéroportuaire

M1601 : Accueil et renseignements

Réglementation d'activités :

Pour exercer les activités d'agent d'escale il faut le titre de Circulation Aéroportuaire ainsi que le certificat de matières dangereuses (DGR 9). Ces deux obligations de formation sont dispensées dans le titre.

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification comporte trois composantes

1 - Accueillir, informer, assister et orienter les passagers dans une aéro-gare

2 - Effectuer l'enregistrement et l'embarquement des passagers

3 - Mettre en œuvre des procédures de sécurité et de sûreté

L'évaluation se fera par le biais de

- mises en situation de travail réelle ou reconstituée,

- une étude de cas écrite

- test écrits

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION QUINON		COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre
En contrat d'apprentissage	X	Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre
Après un parcours de formation continue	X	Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre
En contrat de professionnalisation	X	Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre
Par candidature individuelle	X	Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre
Par expérience dispositif VAE prévu en 2014	X	Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS**ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX****Base légale****Référence du décret général :****Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 26 novembre 2015 publié au Journal Officiel du 3 décembre 2015 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Agent d'accueil des voyageurs" avec effet au 10 octobre 2010, jusqu'au 3 décembre 2018.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :**Références autres :****Pour plus d'informations****Statistiques :****Autres sources d'information :**

www.camasmformation.fr

Lieu(x) de certification :

INSTITUT AERO FORMATIONS - CAMAS Formation

7 impasse Nicéphore Niepce - 93297 TREMBLAY EN France

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

CAMAS Formation Roissy

7 impasse Nicéphore Niepce - 93297 Tremblay-en-France

CAMAS Formation - Orly

Zone SILIC - 80 d'Arcueil - 94150 RUNGIS

CAMAS Formation - Lyon St-Exupéry

Bâtiment L'archer - Avenue Satolas Green - ZAC Satolas Green - 69330 Pusignan

CAMAS Formation - Bordeaux

11 avenue Pierre Mendes France - 33700 MERIGNAC

CAMAS Formation - Toulouse Blagnac

Immeuble Aéroport - 5 avenue Albert Durand - BAT 5 RDC - 31700 Blagnac

CAMAS Formation - Marseille Provence

Pôle Aviation générale - 3 Aéroport Marseille Provence - 13700 Marignane

CAMAS Formation - Nice

234 Bd du Mercantour, Espace Icardo - 06200 Nice

CAMAS Formation Lille

108, avenue de Flandre - 59290 Wasquehal

CAMAS Formation Océan Indien

30, rue André Lardy - Les Cuves de la Mare - Bât. A1, 1er étage - 97438 Sainte-Marie

CAMAS Formation Mayotte

Immeuble Maharadja - 97600 MAMOUDZOU

CAMAS Formation Martinique

Immeuble Clim Cash - ZI Californie - 97232 Le Lamentin

CAMAS Formation Guadeloupe

Impasse Jacquard - rue de la chapelle - 97122 Baie-Mahault

CAMAS Formation Guyane

950 avenue Gaston MONNERVILLE - 97354 Remire Montjol

CAMAS Formation Bâle-Mulhouse

Cargo Terminal - Aéroport de Bâle-Mulhouse - 68304 Saint-Louis

CAMAS Formation Marseille

141 Avenue du Prado - bât B 6ème étage - 13008 Marseille

Historique de la certification :